

# 酒店市场营销的自我总结

## 篇1：酒店市场营销的自我总结

提笔写总结，就预示一年的时间业已过去。回想年的总结中的种种计划打算，感想良多!归纳作自我总结如下：

### (一)本年度市场的整体环境现状总结：

#### 1、行业市场容量变化

今年汤逊湖地区又新开了阳光海岸度假村及沃特豪斯别墅群、卧龙山庄。这使得整个汤逊湖地区的整体接待能力加强不少，同时彼此的竞争也加强了。

#### 2、品牌集中度及竞争态势

市区会议周边化的趋势正在形成，业以形成规模的地区有：黄陂的木兰天池、孝感的观音岛、蔡甸的度假村、沌口的海滨城、鄂州的凤凰山庄、江夏的汤逊湖、咸宁方向的汤池温泉等。其中江夏地区的品牌优势就集中在荷田会所与梦天湖之间。正处在中心地带的我们在地理上有得天独厚的优势，今后要发扬并强化，如：加做从澳门山庄到宾馆门前的路边广告等。同时在销售上注意路边宾馆环境嘈杂的劣势，随时调整销售策略。

#### 3、竞争市场份额排名变化

从年的市场竞争份额排名第四(排名依次为：梦天湖、荷田、汤孙湖山庄、宾馆)上升到第三。整体的知名度也较上年有大幅度的增加。同时固定客源增加到多个；

#### 4、渠道模式变化及特点

年的销售以单个的主体为主，销售的模式单一。今年我们建立了业务分类整体直销、旅行社及会议公司分销、网络统售的多重销售模式。

#### 5、终端形态变化及特点

年的宾馆销售是水平的，即市场与销售一起完成，做市场与完成销售没有分开。今年，我们将两项工作在概念上分开，并着手进行市场的培植：今年我们建立有效客户档案个，其中企事业单位户，特殊宴会客户个，分销单位户。今年的销售终端形态形成漏斗型(即：市场广泛开拓客源、销售做好服务归口)，并向社会上的销售双轨制方向发展。

#### 6、消费者需求变化

仅仅为客人提供住房服务、餐饮服务、娱乐服务已不能满足会议市场需求。今年开始征对消费者需求的变化我们将团队客户分为一般商务团队与特殊旅游团队。有征对性的

开发周边旅游线路条。

## 7、市场主要竞争对手今年销售表现

“知彼知己，百战不殆”这句话教会了我们很多东西。寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足也是我们今年的主要工作。在全年的销售工作中，梦天湖的连锁信息管理，极具亲和力的社会关系网销售、汤孙湖山庄的多重销售、荷田的定项纵深客户管理等，都值得我们学习与借鉴。

### (二)本年度部门工作总结

#### 1、部门建设

上半年部门人员充足，市场体系完整。下半年人员不足，市场体系失效。

#### 2、部门人员培养

市场部现有人员名。经过大半年的打磨，他们已基本掌握市场销售运作。但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

#### 3、与其他部门的配合

与并宾馆其他部门的配合比较好，在群策群力方面还应加强。

### (三)新年度工作计划

“运筹于帷幄之中，决胜在千里之外”。新年度营销工作规划我觉得要强调谋事在先，系统全面地为宾馆新年度整体营销工作进行策略性规划部署。但是我们还要明白年度营销工作规划并不是行销计划，只是基于年度分析总结的策略性工作思路，具体详细的行销计划还需要分解到季度或月度来制定，只有这样才具有现实意义。

#### 目标导向

营销目标的拟定是来年营销工作的关键。在新年度营销工作规划中，首先要做的就是，全年总体的销售目标、费用目标、利润目标、渠道开发目标、终端建设目标、人员配置目标的拟定，其中：销售目标为万年，费用目标为万年，渠道开发目标为条年，终端建设目标为个人年，人员配置为人。

## 篇2：酒店市场营销的自我总结

### 一、对外销售与接待工作

首先销售部经过了这一年的磨合与进展，已经逐步的成熟了自己的销售工作

，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店制造经济效益。依据年初的工作计划仔细的落实每一项，\*\*\*\*年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜见重要公司签署商务协议，同时依据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社仔细的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们实时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平常在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议X份。

\*\*年9月份我到酒店担负销售部经理，\*\*年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣扬筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

随着网络的高速进展，网络的宣扬不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣扬能够让更多客人通过网络具体了解商大酒店，比如携程、艺龙、恒中伟业等几家网络公司；

同时在这一年里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药高校，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，全部部门都能够仔细的协作销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作予以了确定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

## 二、对内管理

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣扬扩大影响力，并实时精确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的进展奠定了基础。

## 三、不足之处

- 1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少；
- 2、对会议信息得不到实时的了解
- 3、在接待工作中有时不够认真，在一些环节上不太留意，考虑的问题也不够全面。
- 4、有时由于沟通的不实时信息掌控的不够精确；影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要仔细细致，尽量避开，能够做到实时的沟通，从而减削工作失误。

## 篇3：酒店市场营销的自我总结

2011年是实施十一五规划的关键之年，全体干部职工在总公司和公司董事会的正确领导下，坚持以党的十七大精神和三个代表重要思想为指导，全面落实科学发展观，围绕年初制定的工作目标，以市场为导向、细化管理为手段，稳抓企业经营和管理，克服各种不利因素，工作职能逐步规范。较好地完成任务指标。现将11年工作情况及12年工作安排简要汇报如下。

## 一、2011年工作情况

### (一)以增收增效为目标，抓好销售工作

11年，xx认真分析和把握酒店业的发展趋势，坚持以市场为导向，调整经营思路，创新开发客源市场。提高市场竞争能力和经济效益。公司全年完成各项收入xx万元，完成计划xx%，较去年同期减少xx万元，下降xx%。全年客房平均出租率为xx%，年均房价元xx元/间天。按可比口径计算全年完成利润xx万元，完成计划xx%，上缴税费xx万元。总费用额xx万元，比去年同期减少xx万元，下降xx%。

一是调整经营思路，加大营销力度。今年以来，由于受各种不利因素的影响，公司经营任务完成的不够理想。面对困境，公司上下迎难而上，一方面招聘营销人员，充实销售团队，结合市场客源结构，对销售人员进行分工，分别成立了客户组、商务组和团队组，主动跟踪各自的市场客源，加大各种资源的挖掘扩展，加强沟通和交流，想方设法留住老客户。另一方面调整思路，加大营销，制定面向xx，辐射xx营销方案，实施走出去战略，不断扩大对外宣传合作，拓展客源市场。三月组织销售员赴xx进行促销，走访了xx、xx厅以及xx厅等单位以及各大旅行社。五月去xx地区进行专项促销活动。三是制订了一系列的促销方案，提高住房率。利用xx周年庆典，在xx电视媒体、xx晚报上做宣传广告，印制宣传彩旗，给客户订制礼品，以及印制代金券等促销活动提高酒店的知名度。四是重新制定了《2008年前台销售部销售员工资待遇方案》，提高销售员的工作积极性。全年前台销售部08年共签订商务协议xx份，旅行社协议xx份，订房中心协议xx份。

二是转变观念，稳定物业收入。物业部发扬拼搏精神，知难而进，勤奋工作，一方面完善管理制度。通过建立维修记录、收款实时记录，规范物业合同，建立走访日和工作分析会，为各项工作的开展奠定了良好的基础。二是提升服务促进营销。对所有物业单位及写字楼租户能做到主动上门服务，以良好的服务形象和信誉吸引和稳定租户。08年物业单位出租率达xx%，写字楼出租率达xx%，续签新合同xx份，新增广告位两处，增收xx万元。三是抓重点攻难关。由于xx歌舞厅经营不理想，导致收租困难，通过谈话、停电、发律师函等催款、收款等手段。积极与建行协商，追缴了07年物业管理费xx万元。xx物业公司积极转变思想观念和服务理念，实现从管理型到服务型理念的深刻转变，倡导服务于人，业主至上的全新服务理念。克服困难拆除违建房，整顿自行车棚，清理长期堆放杂物恢复消防通道等措施改善小区环境，配合消防公司更换烟感系统，积极开展百日消防安全排查，确保业主和租户的生命财产安全，举办各种文娱活动丰富业主和租户业余生活。通过加强服务意识，丰富服务内容，爱安公司08年完成收入xx万元，房屋出租率达到xx%，出色地完成了各项计划任务指标。

三是输出管理，扩大拓展规模。成立xx酒店管理公司是总公司发展战略中的重大举措，也是xx公司新的经济增长点的抓手，更是我们企业培养和锻炼人才的重要场所。成立初，xx在公司的前期筹备、制度完善、xx分公司的成立、前往各地市的拓展活动及至对两家酒店的成功接管，这些都与xx及管理公司员工的辛勤工作分不开的。特别值得一提的是去年6月份，xx同志能无条件的服从组织安排到xx大酒店工作半年，这种心系企业、无私奉献的精神是值得我们每一个人学习的。经过一年的积极运作和辛勤工作，作出了有效的探索和尝试。

四是更新系统，规范停车场管理。完善了大厦外围各项设备、设施、车场系统及标识路线的工作任务，达到了停车场管理的标准化和规范化。投入资金改造收费管理系统，增设远程读卡和消费点刷卡功能，利用新系统加强管理，减少了漏洞，节省了人员和减少了烦琐的工作环节及强度，大大降低了运行成本。保安部在较好的完成治安消防职能工作的同时，全年完成停车场收入xx万元。

## (二)以提倡节约为重点，实现低成本运营

一是加强能源管理，减少费用。增收固然很重要，但节支同样必不可少。公司把节能降耗列为重点工作，向节约要效益。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。从节约一滴水、一度电开始，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因人为原因而造成公司的能源浪费。客房部减少了一些不必要的一次性用品，降低日常使用量，注重对客房设施的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。工程部一直坚持运行设备报表制度，每月对水、电、气等设备运行监督统计，出现异常当即查找原因。通过对老设备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备使用功效，而且降低了能源损耗。2011年，大厦总的耗电量为xx万度，比去年降低了xx万度；水电费xx万元，比计划少开支xx万元；日常维修费用xx万元，比去年减少了xx万元。

二是规范监督检查，狠抓工程质量。工程部对x楼装修和员工餐厅装修过程中进行严格的监督检查，从施工材料的质量及施工安全着手，发现和消除质量问题隐患和苗头，使施工质量得到保证。在工程验收过程中，认真负责、严格把关，对重大项目工程都预留质量保证金，保障了公司利益。

三是强化科学管理，实现减员增效。减员增效是国企改革的方向。2011年，公司人事部通过多次调查摸底，优化岗位，减少编制xx人，为企业的良性发展奠定了基础。

## (三)以提升质量为前提，抓好服务工作

今年以来，公司通过加大培训力度，更新服务理念，开展质量检查等措施抓服务，抓质量，旨在外树形象，内强素质。通过一系列活动的开展和具体措施的落实，提高了公司的整体服务水平。一是加大培训力度，提高员工素质。培训是提高员工素质的有效手段。为了使员工的行为规范、职业道德与礼貌修养及专业技能尽快符合岗位需要，公司通过走出去，请进来等方式加大培训力度。10月份公司请xx培训中心就企业人在企业中的行事规则及实用礼仪等方面进行培训。同时，公司还组织员工赴其他酒店参观考察学习别人的先进管理经验。这些措施不



仅促进了员工自身素质的提高，还极大地调动了员工的工作积极性。此外公司大力号召员工在业余时间加强学习，积极提高自身素质，满足公司发展过程中对人才的需求。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行一对一的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作流程起了很好的作用。二是成立质检小组，提高服务质量。服务质量是酒店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，公司成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。三是完善两件设施，提升酒店形象。公司投入xx万元将六楼改造成客房，实现了硬件设施升级。使酒店的客房数量增加到xx间，提高了酒店的接待能力。为更好地迎接十一黄金周、xx会、厦庆xx周年，公司举行了以真诚微笑迎厦庆，高效服务庆奥运为主题的第xx届优质服务质量月活动，通过优质服务月活动，公司在转变员工的思想观念，强化服务意识，加强业务学习，提高服务技能，健全落实制度，规范服务管理，加大督导力度，提升服务水平等方面，都取得了较好的成效。

#### (四)以强化管理为根本，打造企业品牌

公司坚持从基础管理抓起，创新管理理念和管理标准，运用科学的管理模式，加强对酒店的规范管理，实现可持续发展的目标。一是建立规范，制定和完善管理制度。完善了多项规章制度，修订出台了《员工餐厅管理规定》、《停车场管理规定》、《大厦仓库管理规定》、《质量检查考核办法》、部门工作月志等一系列规章制度。二是加强内部管理，提高执行力。通过完善员工请销假、考勤管理制度、员工职务晋升管理规定等规章制度，强化内部管理，有效提高工作效率和管理水平，使员工职务晋升有章可循。成立质量检查办，定期对各部门进行综合检查，监督各职能部门执行情况，定期通报，加大奖励和扣罚力度。对公司各部员工进行业务技能考核，促进部门办事效率，有效提高执行力。三是狠抓落实，确保安全生产。今年，公司把安全生产隐患治理年活动作为安全生产重点工作之一。针对今年形势，吸取xx地区发生的几起较大安全事故的教训，x月，公司组织开展声势浩大的安全生产大宣传大排查大整治统一集中行动；x月到x月，xxxx特大火灾事故后，公司迅速在大厦范围内组织开展了安全生产和消防百日安全大排查行动。公司领导分别亲自带队深入到大厦各物业承包单位、场所进行安全大检查。据统计，三次大行动，共组织检查组4个，出动80多人次，发现隐患xx条，已落实整改xx条；投资xx万元整改和完善了酒店的消防设施安全，消除了隐患；定期召开安全工作会议，请消防局相关人员来大厦进行消防理论及实际操作演练培训，着力增强全员安全防范意识。

#### (五)以精神文明建设为依托，营造团结和谐氛围

一是筹建员工餐厅，关心员工生活。年初，公司投入xx万元兴建员工餐厅。x月份，员工餐厅顺利竣工开业，为员工创造了优雅舒适的就餐环境，替员工解决了后顾之忧，降低了员工流动率和人力资源成本，为此总办倾注了大量的心血和付出了辛勤的劳动。领导班子经常与一线部门领班以上管理人员进行座谈，认真听取了员工在生活上、思想上以及工作上的一些想法，掌握员工的真实状态。二是以人为本，构建企业文化。公司十分重视利用各种载体传播和

宣传企业文化，增强企业的凝聚力和员工的忠诚度。组织2007年度优秀员工赴桂林参观考察及全体女员工三八妇女节外出学习考察;安排离退休员工进行春节团拜活动，组织看望慰问生病、住院员工等等，营造良好的家园文化。汶川大地震，公司迅速组织开展了心心相印抗震救灾温暖行动募捐献爱心活动，全体员工积极响应，大力发扬一方有难，八方支援的人道主义精神，踊跃参加募捐活动，向灾区同胞伸出援助之手，奉献爱心，共捐款xx元;举办xxxx周年庆典活动，展示企业良好发展势头和全体员工良好的精神面貌，扩大了中陕国际和长安公司的知名度和影响力;重视宣传工作，一年来,在《xx晚报》、《xx旅游》等省级以上媒体发表新闻稿件x篇，发挥了宣传外树形象、内鼓士气、促进工作、营造环境的效能;设立了长安之窗文化宣传栏，搭建相互学习和交流的平台。三是廉洁自律，重视党建工作。党风廉政建设关系人心向背，关系企业的稳定和发展，必须抓紧抓好。公司党委组织党员干部认真学习贯彻《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》和两个《条例》，学习《实施纲要》、《条例》学习胡锦涛同志在中央纪委第二次全会上的讲话，与学习党的十七大精神，开展社会主义荣辱观教育。进一步增强党员干部的纪律观念，筑牢拒腐防变的思想道德防线，树立正确的权力观、地位观、利益观，努力做到立党为公、执政为民，权为民所用、情为民所系，利为民所谋;坚持政务公开，充分调动了广大职工参与企业管理的积极性，发挥好群众的监督作用，形成防止和惩治腐败的合力。

#### (六)以资本运作为手段，提升企业融资功能

根据总公司发展项目需要，公司充分发挥自身优势，积极配合总公司的战略目标，财务部工作人员不辞辛劳，往返银行几十趟，送资料、办手续。通过银行贷款和员工集资等为总公司积极筹措资金，为总公司融资xx万元，有力地支持了总公司战略发展需要。

## 二、存在的问题及困难

(一)硬件设施陈旧，破损严重，已无法适应日益激烈的市场竞争。

(二)经营管理工作仍需持之以恒。虽然完善了一些规章制度，但个别制度未落到实处，各部门时有协调、配合不力导致工作效率低下事件发生，执行力仍需进一步提高。

(三)销售任务完成不够理想。公司营业收入未完成计划指标。如何在明年严峻的形势下顺利完成年度计划指标是新的课题。

(四)市场营销力度还需要加强，营销策划活动效果不够理想。

(五)员工的服务水平仍需提高，宾客至上，服务第一的服务文化建设仍要花大力气抓好。

(六)培训不到位，导致服务质量很难有进一步的提高。

(七)物业承包单位潜在的经营风险对公司整体效益的影响较大。

